



Seminário Gestão de Reclamações – a Distância



Seminário Gestão de Reclamações – a Distância

Objetivos Gerais

Este seminário visa dotar os participantes de conhecimentos para gerir eficazmente reclamações e situações de insatisfação, reconhecendo os motivos e aplicar as técnicas de gestão de reclamações, com vista à satisfação e fidelização de clientes.

Objetivos Específicos

No final deste seminário os participantes ficarão aptos a:

- Identificar os princípios e fatores críticos na gestão de reclamações;
- Compreender a importância na gestão efetiva de reclamações, com vista a satisfação dos Clientes e fidelizar os mesmos;
- Resolver eficazmente as reclamações, aplicar as técnicas de gestão de reclamações;

Destinatários

Este seminário destina-se a todos os profissionais, estudantes e público das mais diversas áreas, que necessitem conhecer e aplicar Técnicas de Gestão de Reclamações em situações ligadas ao atendimento ao público em geral.

Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este seminário são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao seminário a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

Data de Realização

17 e 18 de março de 2026

Duração

07 Horas

Horário

19h00 às 22h30

Valor

210,00€ + IVA

Habilitações:

- Licenciada em Engenharia dos Materiais
- Formadora e Docente
- E-Formadora em regime síncrono e assíncrono
- CCP (ex.CA)



Resumo das suas Competências

Formadora com mais de 16 anos de experiência formativa, especializada nas áreas de Atendimento, Assistência e Serviço ao Cliente, de Comércio e Secretariado, em regime de formação interna e externa, tendo assumido a formação de equipas de atendimento a Clientes, nas áreas comportamentais do atendimento telefónico e vendas e nas áreas da formação técnica de produto/campanhas. Apoio à Coordenação Pedagógica. Supervisão e gestão de equipas de formação.

Experiência em conteúdos formativos como: Técnicas de Atendimento Telefónico; Gestão de Reclamações; Gestão de Conflitos; Gestão de Emoções; Fidelização e Retenção de Clientes; Técnicas de Negociação e Vendas; Gestão do Tempo; Liderança. Coaching e Gestão de Equipas. Formadora em formato e-learning síncrono e assíncrono, através do desenvolvimento e dinamização de cursos de formação on-line, formato síncrono via Teams e assíncrono, via Moodle.

Possui experiência na área educativa, enquanto docente no curso vocacional do ensino profissionalizante.

Habilitação própria para a Docência nos Grupos de Recrutamento 230, 510 e 530.

Percurso Profissional:

Desde 2020: E-Formadora – Traininghouse, Lda.

Desde 2017: Formadora na Teleperformance Portugal, SA.

Desde 2017: E-Formadora – EVOLUI.COM.

De 2015 a 2017: Docente - Escola de Comércio de Lisboa.

De 2010 a 2017: Formadora – CCI – Contact Center Institute.

De 2006 a 2009: Formadora - 3C – Customer Contact Center.

De 2005 a 2006: Supervisora de Call Center (Lisboagás e Setgás) - 3C – Customer Contact Center.

Em 2005: Assistente de Call Center (Lisboagás) - 3C – Customer Contact Center.

De 2003 a 2004: Assistente de Call Center – CRH.

De 2001 a 2002: Assistente de Atendimento Telefónico (Vodafone) - Valor Humano, Lisboa, Portugal - Vodafone.

De 1998 a 1999: Operadora de Atendimento Telefónico - Portugal Telecom

Temas do Seminário

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I – Princípios da Gestão de Reclamações

- Tipos de Objeções;
- Reclamações Mais Frequentes.

Módulo II – Comunicação Não-Verbal na Gestão de Reclamações

- Importância da Comunicação Assertiva;
- Linguagem Não-Verbal na Gestão de Conflitos.

Módulo III – Procedimentos da Gestão de Reclamações

- Etapas da Gestão da Reclamação.

Módulo IV – Simulações em Grupo

Limite Máximo de Participantes -12

Condições

Para se inscrever deverá nos contactar através dos seguintes meios

E-mail: geral@highskills.pt | Telefone: +351 217 931 365

Avenida Conde Valbom nº 6, 2º andar, 1050-068 Lisboa

Ou enviando a Ficha de Inscrição devidamente preenchida (encontra-se na última página).

A inscrição só fica confirmada após emissão da fatura final e o pagamento da mesma.

Mais do que uma inscrição da mesma entidade indique-nos para ter acesso à nossa política de desconto.

O valor do curso inclui:

- Manuais e Material Pedagógico;
- Certificado de Formação

Cancelamentos e Não Comparências

O(s) participante(s) poderão fazer-se substituir por outro(s) participante(s), devendo comunicar a alteração até 2 dias úteis antes do início do seminário.

A sua não comparência do(s) formando(s) no dia do seminário não dará lugar ao reembolso do valor da inscrição e será cobrada na sua totalidade.

Dados da Empresa

High Skills – Formação e Consultoria, LDA.

Av. Conde Valbom nº 6, 2º andar, 1050-068 Lisboa

Nº fiscal: 513 084 568

Capital Social: 10 000,00

Informação Bancária

Banco: Millennium BCP

IBAN: PT50 0033 0000 4547 5386 3530 5

SWIFT: BCOMPTPL

Ficha de Inscrição

Deverá preencher e enviar-nos via e-mail geral@highskills.pt

1. CLIENTE (Preencher quando o Formando não é cliente final)			
Entidade:			
Responsável:			
Morada:			
Código Postal:			
Nº Contribuinte / Fiscal:			
Telefone:			
E-mail:			
2. DADOS FORMANDO(s)			
Nome:			
E-mail:			
Seminário:	DISSEM102 – Seminário Gestão de Reclamações – a Distância		
Data Nascimento:		Nacionalidade:	
Tipo de Documento		Nº de Doc de Identificação	